



**ENQA**

Escola Nacional de Aeronáutica

# **CARTA DE SERVIÇOS**

ESCOLA NACIONAL DE AERONÁUTICA

Maputo, 2020

## 1. NATUREZA

1. A Escola Nacional de Aeronáutica, abreviadamente designada por ENA, é instituição pública de formação técnico-profissional, tutelada pelo Ministro dos Transportes e Comunicações.
2. A ENA goza de personalidade jurídica e autonomia administrativa.

## 2. MISSÃO

- Formar profissionais do ramo aeronáutico e para-aeronáutico de reconhecida qualidade a nível nacional e internacional, com os mais altos padrões de forma a contribuir para o desenvolvimento da Indústria Aeronáutica em Moçambique e dar resposta as necessidades e expectativas do mercado.

## 3. VISÃO

- Ser uma Instituição de Ensino de referência na formação aeronáutica, com reconhecimento nacional e internacional de excelência.

## 4. VALORES

- Excelência;
- Competência;
- Transparência;
- Credibilidade; e
- Responsabilidade.

## 5. SERVIÇOS ESSENCIAIS

- Formação Técnico-Profissional: **Cursos Aeronáuticos**

## 6. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

<b>Dia da semana</b>	<b>Actividades de Lectivas</b>	<b>Actividades Administrativas</b>
Segunda - Sexta-feira	7:00 h - 18:30 h	7:30h as 15:30h
Sábado	7:00 h - 13:00 h	X

## 7. TEMPO DE ATENDIMENTO

<b>Serviços básicos</b>	<b>Tempo de atendimento</b>	<b>Tempo de Resposta</b>
Pedido de cotação para cursos	15 min	01 dia
Pedido de bolsas de estudo	15 min	15 dias
Pedidos de Estágio	15 min	15 dias
Declaração de conclusão de cadeiras curriculares	15 min	05 dias
Outras Declarações e petições	15 min	05 dias
Pedido de Certificado	15 min	15 dias

## 8. PADRÕES DE QUALIDADE

- Procedimentos simplificados;
- Celeridade e resposta em tempo útil;
- Racionalidade na tramitação do expediente;
- Acessibilidade da informação;
- Disponibilidade para ajuda;
- Rigor e brio profissional; e
- Decisão argumentada.

## 9. FORMAS DE ATENDIMENTO

- Personalizado;
- Aprumo;
- Cortesia;
- Simpatia;
- Imparcialidade;

- Interajuda;
- Zelo; e
- Informação.

## **10. LOCALIZAÇÃO E CONTACTOS**

- Av. Angola, 3550, Caixa Postal / P.O Box 4224 - Maputo
- Tel. +258 (21) 466242 / 466879
- Cel. +258 82 3010550 / 823010570
- Fax. +258 (21) 466291
- [www.enaeronautica.edu.mz](http://www.enaeronautica.edu.mz)